

تشخيص وتعزيز برامج جودة حياة العمل دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية الادارة والاقتصاد- جامعة البصرة

م. زيد صادق ماجد

جامعة البصرة – كلية الادارة والاقتصاد – قسم إدارة الأعمال

المستخلص:

سعت الدراسة الى تشخيص برامج جودة حياة العمل من خلال التأكد من تطبيقها والتعرف على البرنامج المعتمد من قبل الكلية مع تحديد نسبة أهمية البرامج بصورة منفردة وكلية، فضلاً عن محاولة تعزيز جانب جودة حياة العمل في الكلية. لقد اعتمدت الدراسة الحالية على قائمة فحص (Check list) بأعتها الادارة الرئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة وقد تكونت هذه القائمة من (37) فقرة مقسمة على سبعة برامج، وزعت قوائم الفحص على عينة قوامها (74) فرداً، استنتجت الدراسة عدة استنتاجات كان أهمها: ان الكلية تولي اهتماماً مقبولاً وبصورة عامة لبرامج جودة حياة العمل، كما تلتزم بتطبيق أربعة برامج من اصل سبعة وهي (البيئة وظروف العمل، الاهتمام بالعلاقات الإنشائية في العمل، الرعاية الصحية، والأمن والسلامة المهنية) بينما لم تطبق البرامج الأخرى، فضلاً عن تواصل الكلية مع موظفيها ونشر روح التعاون فيما بينهم. وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر ببرامج جودة حياة العمل بصورة متكاملة والمتابعة والتركيز على برنامج صيانة الموارد البشرية كونه موجه بصورة خاصة الى الموظف، مع اعتماد نظام حوافز فعال ومرضي للجميع، والتركيز على تطبيق برنامج ساعات العمل، والعناية ببرنامج الرفاهية الاجتماعية وذلك من خلال إسهامات الادارة في تحديد حاجات ورغبات الموظفين والعمل على تأمينها، ، بالتالي كل هذا سيفضي بالنهاية الى توفير جودة حياة عمل مناسبة تنعكس على رفع الروح المعنوية لجميع الموظفين.

المبحث الأول : المنهجية والدراسات السابقة

اولاً : المنهجية

1- مشكلة الدراسة

ارتفع اهتمام المنظمات بمكانة وتأثير الموارد البشرية العاملة فيها، بسبب تفكيرها وأبداعها المتواصل لتقديم المنتجات، لذا شرعت بعض المنظمات بتوظيف مواردها بالشكل الذي يلائمها ، من خلال تأمين بيئة عمل وظيفية مناسبة لهم (عبدالله وسلطان، 2020، 63) وبالمقابل تزايدت التحديات التي تكتنف تلك البيئة يوم بعد آخر وبوتيرة متصاعدة، ذلك بدافع سرعة تطور مستلزمات العمل، فهي لم تعد كما كانت بالماضي عندما كان الموظف يفكر بالحصول على عمل وقيمة الأجر الذي يتقاضاه، كل هذه الأمور تغيرت تبعاً لتنوع احتياجات الموظف ودخول التكنولوجيا في مختلف مفاصل الحياة سواء داخل أو خارج المنظمة، ولأجل حل هذه المعضلة والمحافظة على المورد البشري كونه حجر الأساس في تكوين المنظمة، كان لا بد من اعتماد أفكار جديدة قادرة على مواجهة تحديات بيئة العمل، فقد كان موضوع جودة حياة العمل السبيل الناجح لاحتواء تلك التحديات من خلال إيجاد بيئة عمل تليق بالموظف كإنسان، والعمل على منح الموظف بعض المميزات مثل، أجواء العمل المناسبة، والرعاية الصحية، والأمن الوظيفي، والسلامة المهنية، والرفاهية الاجتماعية، بالتالي عندما توفر المنظمة هذه

المميزات فأنها ستخلق بيئة عمل قادرة على تحفيز قدرات وأبداع الموظف لإنجاز العمل وتوليد أفكار جديدة تحقق أهداف المنظمة.

ان الدافع الذي حفز الباحث للقيام بهذه الدراسة هو ما أشار اليه (عبدالعالى، 2019، 57) بأن المنظمات العراقية تواجه مشكلة حقيقية تتجلى بعدم الاستمرار بالتقيد في تنفيذ برامج جودة حياة العمل والانتفاع منها بشكل فاعل في المنظمات. فضلاً عن التغييرات السريعة في تفضيلات الموظف التي تجد أنها متناغمة مع التطورات التي يشهدها العالم، وهذا ما يجعل موضوع جودة حياة العمل من المواضيع التي تحتاج الى دراسة وتقصي بصورة مستمرة. إضافة الى ان هذه الدراسة تقع ضمن اطار خدمة المجتمع.

مما تقدم يمكن تجسيد مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

- أ- هل تطبق الكلية المبحوثة برامج جودة حياة العمل.
- ب- على أي برنامج من برامج جودة حياة العمل تعتمد الكلية المبحوثة.
- ج- ما مستوى اهتمام الكلية المبحوثة بجميع برامج جودة حياة العمل.

2- أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة الى مكانة الموضوع المبحوث (جودة حياة العمل) كونه مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالموارد البشري، بسبب تأثيره المباشر في الصحة الجسدية والنفسية للموظف، من جانب ومن جانب آخر تأثيره في مستويات أنجاز العمل، ايضاً تتمثل أهمية الدراسة كونها تجرى في واحدة من المؤسسات التعليمية الكبرى والتي تعتبر رافد مهم في تزويد سوق العمل بالكوادر البشرية المتعلمة.

3- أهداف الدراسة

- أ- التأكد من تطبيق برامج جودة حياة العمل في الكلية المبحوثة.
- ب- تحديد نوع البرنامج الذي تعول عليه الكلية المبحوثة اكثر من غيره.
- ج - معرفة الاهتمام العام بموضوع جودة حياة العمل بالنسبة للكلية المبحوثة.
- د - تعزيز برامج جودة الحياة في الكلية المبحوثة.

4- فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى (عدم تطبيق برامج جودة حياة العمل في كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة)
الفرضية الثانية (تركز كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة على جميع برامج جودة حياة العمل بصورة متكافئة)
الفرضية الثالثة (لا تهتم كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة ببرامج جودة حياة العمل)

5- مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة بكلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة، أما عينة الدراسة فقد كانت عينة عشوائية قوامها (74) فرداً، من موظفي الكلية.

6 - حدود الدراسة

- أ - الحدود المكانية : كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة.
- ب - الحدود الزمانية : من تاريخ 2020/9/1 ولغاية 2020/10/31
- ج - الحدود البشرية : موظفي الكلية.

7- أدوات الدراسة

أ - الجانب النظري: استخدم الباحث تشكيلة من المراجع مثل (الكتب، المجلات) الورقية والإلكترونية المكتوبة باللغتين العربية والأجنبية، والمتاحة في مكتبة الكلية و شبكة المعلومات العالمية.
ب - الجانب العملي: للحصول على البيانات من عينة الدراسة استخدم الباحث قائمة فحص (Check list) احتوت على سبعة برامج هي (برنامج تحسين بيئة العمل وظروفه، وبرنامج الصيانة البشرية، وبرنامج إعادة النظر بساعات العمل، وبرنامج الرفاهية الاجتماعية، وبرنامج الرعاية الصحية، وبرنامج الأمن والسلامة المهنية، وبرنامج الاهتمام بالعلاقات الإنسانية) والتي تضمنت (37) فقرة، تمت صياغتها بالاعتماد على (ال ياسين و أمين، 2019)، وبمقياس إجابة ثنائي (نعم) التي تأخذ قيمة (1،) و(لا) بقيمة (0).

8- أدوات التحليل الإحصائي

استخدم الباحث أداتين أساسيتين لتحليل قوائم الفحص هما (التكرارات والنسبة المئوية والوسط)، التي تم استخراجها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V.23).

ثانياً : الدراسات السابقة

1 – الدراسات العربية

أ – دراسة (أبو غنيم و عجيل ، 2018) بعنوان (برامج جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء المنظمة التعليمية دراسة تحليلية لآراء القيادات الإدارية في عينة من كليات جامعة الكوفة) الغرض من الدراسة هو التعرف على تأثير جودة حياة العمل في تقييم أداء المنظمة التعليمية، واستند البحث الى متغيرين يتفاعلان فيما بينهما لتشكيل الاطار الفكري للدراسة هما (جودة حياة العمل وأداء المنظمة)، اعتمد البحث على عينة مكونة من (122) فرداً من القيادات الإدارية في كليات جامعة الكوفة، وتكمن أهمية اختيار هذه المنظمات في أنها تحتل مكانة كبيرة واستثنائية في الاقتصاد الوطني من خلال الخدمات التي تقدمها للمجتمع العراقي، كما ان هذه المنظمات تمتلك ملاكاً وظيفياً واكاديمياً مستقراً الى حد ما. وتمتاز بالتقارب الكبير في طبيعة خدماتها التي تهم شريحة كبيرة من المجتمع. اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات إضافة الى المقابلات الشخصية، كما استخدمت أدوات إحصائية متنوعة لتحليل البيانات ومعالجتها باعتماد حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة (SPSS)، وتمثلت أهمية الدراسة في محاولة الخروج بتأصيل فكري لطبيعة متغيرات البحث متكئة الى الواقع التطبيقي لجودة حياة العمل ومدى قدرتها على تحسين أداء المنظمة. وتوصيل البحث الى وجود علاقة ارتباط بين ابعاد جودة حياة العمل مما يؤكد تماسك هذه الأبعاد مع بعضها بعضاً، كذلك وجود علاقات ارتباط بين ابعاد المنظمة، وتأثير كبير لجودة حياة العمل في تحسين أداء المنظمة التعليمية.

ب- دراسة (ال ياسين و أمين، 2019) بعنوان (واقع تطبيق برامج جودة حياة العمل (QWL) من وجهة نظر القيادات الإدارية في مستشفى السلام التعليمي بالموصل- دراسة استطلاعية)

هدفت الدراسة إلى توضيح مستوى تطبيق برامج جودة حياة العمل التقليدية والحديثة في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن تقديم معلومات دقيقة بخصوص أوجه القوة والضعف في عملية تطبيق هذه البرامج وكيفية تحسين مستوى تطبيقها.

إذا تم الاعتماد على قائمة الفحص بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، فقد تم توزيع (16) قائمة فحص، على القيادات الإدارية في مستشفى السلام التعليمي بالموصل، وبناء على نتائج التحليل تم تقديم مجموعة من الاستنتاجات منها وجود عامل التباين و التنوع في مستوى تطبيق برامج جودة حياة العمل التقليدية والحديثة، في المنظمة المبحوثة بين أوجه القوة والضعف، وهذا ما أقرته إجابات المبحوثين من القيادات الإدارية، فضلاً عن تقديم عدد من المقترحات منها ضرورة زيادة اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة باعتماد آليات تساعد في تعزيز مستوى تطبيق برامج جودة حياة العمل الإيجابية، مع أهمية معالجة حالات الضعف فيها، وهذا من خلال المراجعة والتقييم المستمرين.

2 – الدراسات الأجنبية

أ – دراسة (Horsta et al.,2014) بعنوان (Quality of Working Life and :

(Productivity An Overview of the Conceptual Framework

هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة بعض العلاقات المرتبطة بجودة الحياة العملية (QWL) و الإنتاجية للموارد البشرية، لهذا تم طرح مراجعة الأسس النظرية لدعم هذه الدراسة، وتمثل سؤال البحث، بـ هل من الممكن التفكير في جودة حياة العمل بصورة منفصلة عن إنتاجية الموظفين ؟ وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج كان أهمها، وجود خسارة كبيرة في الإنتاجية وهذا كان بسبب التغيب عن العمل وإصابة بعض الموظفين بأمراض مختلفة، وبالتالي هذا أدى الى انخفاض مستوى صحة ورفاهية الموظف. فضلاً عن ان إدارة الجودة لم تعطي مساحة كافية لغرض إشراك الموظفين في صنع أو اتخاذ القرارات، وعدم دعم وتعزيز الالتزام بالصحة النفسية، كل هذه الأمور تؤثر بصورة مباشرة على مستوى الإنتاجية . في الختام هناك بعض الأضرار أو الإصابات التي حدثت للموظفين كانت بسبب تأثير أعمالهم وأسلوب حياتهم خارج العمل.

ب – دراسة (Leitao et al.,2019) بعنوان (Quality of Work Life and)

Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or (Not, to the Organization's Productivity

تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين جودة الحياة العملية وتصورات الموظف في مدى مساهمته في الأداء التنظيمي، مع التركيز على أهمية المكونات الذاتية والسلوكية لجودة الحياة ومستوى تأثيرها في تكوين الدوافع الفردية للتعاون و المساهمة في تعزيز إنتاجية المنظمة. وتشير النتائج التي توصلت اليها الدراسة، أنه هناك نسبة من الموظفين: يشعرون بدعم المشرفين لهم من خلال الاستماع إليهم وتعزيز ثقتهم بأنفسهم لغرض التغلب على مخاوفهم وزرع شعور القيادة لديهم وبأنهم هم من يقود المنظمة، ويعملون في بيئة عمل جيدة، فضلاً عن الشعور بالاحترام، كل هذه الأمور لها تأثير إيجابي على المساهمة في رفع مستوى الأداء التنظيمي. وتوصي الدراسة بوجود زيادة الاهتمام بالمكونات الذاتية والسلوكية بدلاً من التركيز وبصورة حصرية على المكافآت لتحفيز الموظفين دفعهم نحو زيادة الإنتاجية والتعاون فيما بينهم.

المبحث الثاني : الاطار النظري

اولاً: مفهوم جودة حياة العمل

بدأ الاهتمام بمفهوم جودة حياة العمل في نهايات الستينيات من القرن الماضي، كطريقة تهتم بتأثير العمل على الصحة والحاجات الإنسانية للموظف، وكأسلوب يؤثر بشكل إيجابي في خبرة العمل الذاتية، وفي منتصف السبعينيات تركز اهتمام أرباب العمل على تصميم وتحسين ظروف العمل، بعدها بدأ مفهوم جودة حياة العمل بالتوسع ليشمل الجوانب التي تؤثر في الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وكان ذلك في الثمانينيات من القرن المنصرم (Sheel et al., 2012,291)

يحتوي مفهوم جودة حياة العمل (Quality of Work Life) الذي يرمز له اختصاراً بثلاثة حروف هي (QWL) تفسيرات عدة، مثل التركيز على متطلبات بناء العناصر الهيكلية في المنظمة لتطوير النشاط الإنتاجي، والاحترام المتبادل والثقة والكفاءة والتقدم والأبداع ورفع قيمة الموظف في العمل، مع ذلك فإن هذا الموضوع ما زال يثير قلق بعض الموظفين كونه موجه بصورة أساسية لتحقيق الرضا والرفاهية لهم في تنفيذ مهامهم. (Horsta et al.,2014,87) كما انه يتضمن تشكيلة من العوامل أهمها الأمن الوظيفي، وتسهيلات العمل، علاوة على مشاركة الموظفين في صنع واتخاذ القرار. (Slack&Johnston,2001,491)

بينما يرى (جودة،2010، 303) بأن جودة حياة العمل هي عبارة عن أجور يومية منصفة، وظروف عمل امنه، ومدير يتعامل مع الموظفين بكل احترام وتقدير، هذا المفهوم يعبر عن وجهة نظر الموظف الذي مضى على خدمته سنين في المنظمة، أما بالنسبة للموظف المتعين حديثاً فإنها تعني توافر فرص الارتقاء والأبداع والنجاح في العمل، وبالمقابل فإن للاكاديميين وجهة نظر مختلفة أذ أنها تعني مدى قدرتهم على تحقيق احتياجاتهم الشخصية من خلال خبرتهم في المنظمة.

في حين ترى (الصراف،2018، 221) بأن جودة حياة العمل تهتم في خلق ظروف عمل مؤاتيه و بيئة عمل صحية وداعمة للموظف، كما يمكن النظر الى جودة حياة العمل على أنها هدف تحاول مختلف المنظمات الوصول اليه، ولتحقيق ذلك الهدف تحتاج المنظمات الى أساليب معينة لإدارة الموظفين بالاعتماد على فلسفة جودة حياة العمل.

وبالمقابل فان (عبدالرحمن،2013، 42) إشارة الى جودة حياة العمل على انه مفهوم يتضمن ابعاد متعددة تتمثل في، تحسين بيئة العمل، توفير ظروف العمل المعنوية، عدالة نظام الأجور والمكافآت، المشاركة في صنع واتخاذ القرارات فضلاً عن تشكيل فرق العمل الذي بدوره يؤدي الى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة.

لقد عرفت جودة حياة العمل تعريفات كثيرة سنذكر عدد منها في الجدول(1) وكمايلي:

جدول (1) عدد من تعريفات جودة حياة العمل

ت	المصدر	التعريف
1	Horsta et al.,2014,88	الاعتبارات الضرورية التي تتشكل في ذهن الموظف والمرتبطة بظروف العمل والأجر وفرص التطوير المهني والعمل والأسرة والسلامة والتفاعلات الاجتماعية في مكان العمل.
2	حنظل	ادراك الموظف بأن أي نشاط تقوم به المنظمة يحفظ ويدعم كرامة

واخرون،2016، 88	الموظفين في مستويات العمل والذي يركز على قيمة العمل الكامنة وبما يرفع من الكفاءة والإنتاجية للموظف، سيؤدي الى خلق بيئة عمل امنه ومستتية وظروف عمل صحية تمكنه من العمل برخاء تام لتحقيق الأهداف المبتغاة للمنظمة.
Campos & Rueda,2017,65	3
Lolemo et al.,2017,1	4
Agrawal, 2018, 12	5
ال ياسين و أمين، 2019، 28	6

المصدر : من اعداد الباحث حسب ما ورد فيه من مصادر

ثانياً: برامج جودة حياة العمل

تعمل برامج جودة حياة العمل على تطوير ظروف العمل التي تحقق احتياجات ورغبات الموظفين الاجتماعية والسيكولوجية والاقتصادية فضلاً عن متطلبات التطور التكنولوجي، مع التركيز على توليد بيئة عمل قائمة على تعاون الموظفين ومساهماتهم بتقديم أحسن ما لديهم لتأمين أهداف المنظمة لكون جودة حياة العمل تعد دعامه أساسية لقيادة المنظمة الى تحقيق النجاح (الصراف،2018،224) وفيما يلي استعراض لبرامج جودة حياة العمل وكما يلي:

1- برنامج تحسين بيئة العمل وظروفه

واحدة من المتطلبات الأساسية في عمل أي منظمة هو توفير بيئة عمل تتمتع بجودة عالية، لما لها من تأثير على سلوكيات ومعنويات وحافزية وإنتاجية الموظفين، ويمكن تناول بيئة العمل من ثلاثة نواحي هي : (جودة، 2010، 305-304).

أ - بيئة العمل المادية : هنا يجب توفير الإضاءة الجيدة والمناسبة للعمل الذي يؤديه الموظفين، فضلاً عن توفير درجة الحرارة المناسبة من خلال تجهيز أماكن العمل بأجهزة التبريد في الصيف والتدفئة في الشتاء.

ب - بيئة العمل الاجتماعية والنفسية : ترتبط بيئة العمل الاجتماعية بالعلاقات بين المديرين والموظفين في العمل ففي مجال تعامل الموظف مع مديره، يجب عليه الالتزام بتنفيذ الأوامر والتعليمات والتوجيهات وفق التسلسل الإداري كما يتحتم عليه احترام مديره في العمل وعدم إخفاء أية معلومات عنه.

ج- بيئة العمل التنظيمية : وتتضمن

(أولاً) وجود ثقافة تنظيمية داعمة لجهود التحسين ومعززة للموظفين.

(ثانياً) يجب ان تكون الوظيفة مستقلة بحيث تمنع الآخرين من التدخل بصلاحيات شاغل الوظيفة.

(ثالثاً) تنوع المهام الوظيفية وتعددتها، وذلك حتى يكون هناك تحديث وتحدي لتلك المهام.

(رابعاً) تحديد أهمية الوظيفة للوظائف الأخرى، أذ ان الوظيفة المهمة تخلق بيئة عمل مناسبة.

(خامساً) كفاية وكفاءة المورد البشرية و المادية و التكنولوجية و غيرها.

(سادساً) مشاركة الموظفين في صنع القرارات وتحديد الأهداف.

أما بالنسبة لظروف العمل فهي كافة الأوضاع المحيطة بالموظفين في وقت وموقع العمل التي تشتمل على الوضع المادي والمعنوي والمكاني، وإذا كانت هذه الأوضاع مناسبة وامنه فإن الموظف سيبدل كل ما لديه من طاقة لإنجاز العمل والعكس صحيح، وبالتالي فإن هذه الأوضاع ستؤثر على العلاقات بين الموظفين والإدارة والإنتاجية وسمعة الموظفين وبصورة سلبية (Kim et al.,2015,103)

2- برنامج صيانة الموارد البشرية

تؤكد البحوث والدراسات على القرارات المتعلقة بصيانة الموارد البشرية بأعتبرها قرارات بالغة الأهمية وترتبط بصورة مباشرة بالموظفين، ويقصد بصيانة الموارد البشرية بأنها مجموعة من التدابير والخدمات المقدمة للموظفين منها التدابير الوقائية والاجتماعية والخدمات المعنوية والسيكولوجية والتأمين والتقاعد، التي لها تأثير إيجابي في استمرارية التزام الموظفين وانتمائهم للمنظمة (Beheshtifar & Safarin, 2013, 199-200) وعرف (shahriari,2016,105) برنامج صيانة الموارد البشرية بأنه عملية تهدف من خلالها إدارة المنظمة الى تقوية الشعور بالمحافظة على الحياة الوظيفية للموظفين من خلال التأكيد على نظام التعليم والترقية والحوافز، على اساس الكفاءة وتوفير مرافق خدمية لرعاية الموظفين في المنظمة.

3- برنامج إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة

و تعرف أنها إدارة الفعاليات والأعمال التي تنجز بواسطة الوقت، أي الاستخدام الأفضل للوقت وقدرات وإمكانيات الموظفين المتوافرة و بطريقة تفضي الى الاستفادة منها بشكل فعال وبما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة، ويقسم الباحثون في هذا المجال ساعات العمل الى قسمين هما (الوقت القابل للتحكم) و (الوقت غير القابل للتحكم). (العجمي،2010، 298)

4- برنامج الرفاهية الاجتماعية

تعرف الرفاهية على أنها حالة من العيش الواسع الطيب يتصف فيها الفرد أو الجماعة بالخلو من الهم (أو التعب) في طلب المعاش فيعتبر وجود رفاهية اذا توفرت له ضروريات الحياة من غير مشقة (بابيكر،2014، 14) وهكذا فقد بدأت المنظمات تهتم برفاهية الموظفين في العمل كونها واحدة من اهم المداخل الفاعلة والمشاركة في تحقيق التطوير المنظمي، وهذه الأهمية تكمن في إسهامات الادارة في التعرف على حاجات ورغبات الموظفين، وتحديد مشكلاتهم ومن ثم المعالجة الصحيحة في اطار تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية، فضلاً عن تحقيق حالات الرضا والولاء الوظيفي لهم (Reshma&Basavaraj,2013,158)

5- برنامج الرعاية الصحية

تشير الصحة في معناها العام الى الحالة البدنية والذهنية والحسية الجيدة، وبناءً عليه يمكن تعريف الشخص السليم بأنه، الشخص الخالي من الأمراض أو الإصابات أو المشكلات العقلية أو الشعورية التي تعطل أو تعيق النشاط الإنساني الطبيعي (Mathis&Jackson,2009,620) ولغرض بناء قوة

عمل صحيحة وسليمة خالية من الأمراض يجب ان تلتزم إدارة المنظمة بتقديم مختلف أنواع الخدمات الصحية التي من شأنها تقليل الأثار السلبية الناجمة عن إصابة الموظفين بالأمراض والحوادث. وهناك أنواع عديدة من البرامج الصحية، فهناك البرامج العلاجية الخاصة بالصحة الجسمية، وهناك برامج الخدمات الصحية العقلية والنفسية (السالم و صالح،2000 ، 331 - 332)

6- برنامج الأمن والسلامة المهنية

يقصد بالأمان والسلامة المهنية لحماية الموظفين على اختلاف أشكالهم وطبيعتهم من مخاطر المهنة التي يزاولونها سواء المادية أو الفسيولوجية أو النفسية وذلك بواسطة وضع وتنفيذ ومتابعة برنامج امن وحماية مناسب، يمكن بواسطته تخفيض عدد الحوادث والإصابات التي يواجهها الموظفون في أماكن عملهم، أو منع وقوعها خلال إنجازهم لأعمالهم ويتم وضع برنامج الحماية عن طريق دراسة كل عمل وتحليله لمعرفة المخاطر أو الإصابات التي قد يتعرض لها الموظف، وتوفير الوسائل التي من شأنها توفير الحماية له (عباس،2011، 199) يمكن لبرامج الأمان المصممة والمدارة بشكل جيد ان توفر الكثير من الأموال من خلال تقليلها الحوادث والتكاليف المرتبطة بها ، وينبغي على إدارة الأمان مناقشة كل الجوانب التالية المرتبطة بها مثل: (Mathis&Jackson,2009,637-638)

- أ – الترابط التنظيمي وثقافة الأمان.
- ب – سياسات وأنظمة وسجلات الأمان.
- ج – التدريب والتواصل.
- د – لجان الأمان.
- هـ - التقصي والتحري والتقييم.

7- برنامج الاهتمام بالعلاقات الإنسانية

لقد تمخض عن الكثير من الدراسات والتجارب نتائج كثيرة تؤكد على العلاقات الإنسانية داخل أماكن العمل التي تؤكد على السمات الشخصية، فالموظفين هم مكون مهم جداً، ويتأثر مستوى الإنتاج والإنتاجية بمشكلاتهم الشخصية كما انهم يأتون لمواقع العمل ومعهم الحاجات الاجتماعية التي تقودهم لتكون الجماعات الصغيرة، وصياغة معاييرها، وأنماط سلوكها(الشماع،2011، 44-45) ويعتمد نجاح المنظمات في المدى البعيد على جهود الموظفين الذي تتوافر بهم المؤهلات والدوافع اللازمة على إنجاز أعمالهم على أكمل وجه، والمنظمات الناجحة هي المنظمات التي تهتم بعلاقة الموظف بالمنظمة وتعتبره موضوع ذات أهمية بالغة (Mathis&Jackson,2009, 98)

المبحث الثالث : الإطار العملي

يهدف هذا المبحث الى تشخيص تطبيق برامج جودة حياة العمل في كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة، اعتماداً على رأي عينة البحث، وذلك من خلال استخراج التكرارات والنسب المئوية والمعدلات لبيانات قوائم الفحص حسب كل برنامج لغرض الاجابة على تساؤلات وفرضيات الدراسة وكما يلي:

أولاً: تحليل نتائج برامج جودة حياة العمل

1- برنامج تحسين البيئة وظروف العمل

جدول (2) التكرارات والنسب المئوية لبرنامج تحسين ظروف العمل

ت	الفقرات	الاستجابة	
		نعم	لا
1.	تهيئة إدارة الكلية مستلزمات العمل الأساسية والأثاث المكتبي بشكل مرضي لكل الموظفين.	تكرار	51
		نسبة	68%
2.	تلتزم إدارة الكلية بمعالجة وتقليل حالات الضوضاء أثناء العمل.	تكرار	43
		نسبة	58%
3.	توفر إدارة الكلية الأجهزة اللازمة لمعالجة الأجواء الرطبة ودرجات الحرارة المرتفعة و المنخفضة لغرض توفير بيئة عمل تناسب الموظفين.	تكرار	61
		نسبة	82%
4.	توفر إدارة الكلية الإضاءة الكافية والمناسبة في أماكن عمل الموظفين.	تكرار	66
		نسبة	89%
5.	تعتمد الإدارة إلى تهيئة الأجواء النفسية الملائمة لموظفي الكلية.	تكرار	30
		نسبة	40%
معدل التطبيق		67%	
الفجوة		33%	

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

من الجدول أعلاه نلاحظ ان إجابات العينة اخذ اتجاه توافقي من حيث تطبيق برنامج تحسين ظروف العمل وبنسبة (67%) وهذه النسبة تعتبر جيدة تقريباً، وهذا كان بفضل ارتفاع نسبة اتفاق العينة حول الفقرات من (1 الى 4) وبالنسب التالي وعلى التوالي (68،%58،%82،%89)، أي بمعنى ان الكلية توفر المستلزمات الخاصة بالعمل وتعالج الضوضاء، وتقلبات البيئة من حيث الرطوبة ودرجات الحرارة والإضاءة، وبالمقابل كان مقدار الفجوة لنفس البرنامج هو(33%) وكان هذا بسبب ان الفقرة (5) التي تنص على (تعتمد الإدارة إلى تهيئة الأجواء النفسية الملائمة لموظفي الكلية) حصلت على (44)إجابة بكلمة (لا) من اصل 74 إجابة.

2 - تحليل نتائج برنامج صيانة الموارد البشرية

جدول (3) التكرارات والنسب المئوية لبرنامج صيانة الموارد البشرية

ت	الفقرات	الاستجابة	
		نعم	لا
6.	تعتمد إدارة الكلية على أنظمة فاعلة للحوافز تدعم قدرات الموظفين.	تكرار	7
		نسبة	9%
7.	تعمل إدارة الكلية على تطوير موظفيها من خلال إدخالهم ببرامج تدريبية خاصة.	تكرار	36
		نسبة	49%
8.	تنشر إدارة الكلية الوعي بين العاملين دعماً لتنمية قدراتهم	تكرار	35

%52	%48	نسبة	بشكل مستمر.
55	19	تكرار	9. تمتلك إدارة الكلية برامج تقييمية في مجال العمل تمكنها من تشخيص الأخطاء.
%74	%26	نسبة	
32	42	تكرار	10. تعتمد إدارة الكلية إلى تصحيح الانحرافات في العمل بشكل مستمر.
%43	%57	نسبة	
%38		معدل التطبيق	
%62		الفجوة	

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

من الجدول (3) نلاحظ ان إجابات العينة ذهبت باتجاه عدم الاتفاق وبنسبة (62%) على عدم تطبيق برنامج صيانة الموارد البشرية، حيث كانت إجابة (لا) هي الأقوى لل فقرات من (6 الى 9) وبنسب عالية كانت على التوالي (91%، 51%، 52%، 74%)، أي بمعنى ان الكلية لم تعتمد نظام حوافز فعال، علماً ان هذا النظام محدد من قبل جهات عليا وليس للكلية دخل في ذلك لكن هذا ما تراه عينة الدراسة، ايضاً انخفاض نسبة نشر الوعي وتطوير الموظفين من خلال زجهم بدورات تدريبية، فضلاً عن ضعف برامج تقييم الأخطاء، وبالمقابل كان مقدار المطبق من برنامج صيانة الموارد البشرية هو (38%) وهذا قليل جداً .

3 - تحليل نتائج برنامج إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة

جدول (4) التكرارات والنسب المئوية لبرنامج إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة

ت	الفقرات		الاستجابة
	لا	نعم	
11	تكرار	تقوم إدارة الكلية بمراجعة ساعات العمل دعماً لعملية التخطيط المستقبلي لها.	34
	نسبة		%46
12	تكرار	تعيد إدارة الكلية النظر في ساعات العمل بما يتماشى مع حاجات الموظفين.	33
	نسبة		%45
13	تكرار	تعمل إدارة الكلية على إعداد جداول زمنية لإنجاز الأعمال اليومية.	42
	نسبة		%57
14	تكرار	تجعل إدارة الكلية من ساعات العمل ميداناً فاعلاً لاستثمار مجهودات الموظفين.	35
	نسبة		%47
15	تكرار	تعتمد إدارة الكلية الى مراجعة ساعات العمل بشكل يخفف من الأعباء الوظيفية.	27
	نسبة		%34
%46		معدل التطبيق	
%54		الفجوة	

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

من الجدول (4) يتضح من إجابات العينة ان هذا البرنامج مطبق بنسبة (46%)، مقابل فجوة قابلة للردم بنسبة (54%) هذا بسبب عدم اتفاق العينة على تطبيق برنامج إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة لل فقرات (11) وبنسبة 54% والفقرة 12 بنسبة 55% والفقرة 14 بنسبة 53% والفقرة

15 بنسبة 63%) وهذا يعني هناك ضعف واضح في تطبيق هذا البرنامج وعدم مراجعة ساعات العمل المطلوبة، وعدم استثمارها للوقت في ميدان العمل لغرض تخفيف الأعباء الوظيفية، وبالمقابل كان مقدار المطبق من البرنامج أعلاه هو (46%) أي بفارق 4 أعشار عن الـ (50%).

4 - تحليل نتائج برنامج الرفاهية الاجتماعية

جدول (5) التكرارات والنسب المئوية لبرنامج الرفاهية الاجتماعية

ت	الفقرات	الاستجابة	
		نعم	لا
16	تقييم الإدارة مسابقات ترفيهية لموظفين الكلية.	تكرار	31
		نسبة	42%
17	يوجد ناد ترفيهي للموظفين وعلى نحو يؤمن رفاهيتهم.	تكرار	30
		نسبة	40%
18	يتوفر في موقع الكلية دور حضانة لأطفال الموظفين.	تكرار	56
		نسبة	76%
19	لدى الكلية أسواقاً ملائمة تلبي متطلبات الموظفين.	تكرار	28
		نسبة	38%
20	توفر إدارة الكلية وسائل نقل لنقل الموظفين من أماكن سكنهم الى أماكن عملهم وبالعكس.	تكرار	34
		نسبة	46%
معدل التطبيق		48%	
الفجوة		52%	

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

الجدول (5) يعرض لنا إجابات العينة حول برنامج الرفاهية الاجتماعية، حيث نلاحظ ان نسبة التطبيق ضعيفة وهي (48%)، وهذا يؤشر حالة ضعف في البرنامج حيث كانت جميع نسب الاجابة بـ (نعم) على فقرات البرنامج منخفضة عدا الفقرة (18) التي احرز نسبة اتفاق بكلمة نعم عالية جداً وهي (76%)، وبالمقابل كان مقدار الغير مطبق (الفجوة) (52%) من البرنامج ، هذا يعني عدم توفير فرص مناسبة لترفيه الموظف وتوفير وسائل النقل والناد الترفيهي والأسواق داخلية.

5 - تحليل نتائج برنامج الرعاية الصحية

جدول (6) التكرارات والنسب المئوية لبرنامج الرعاية الصحية

ت	الفقرات	الاستجابة	
		نعم	لا
21	تلتزم إدارة الكلية بالتشريعات القانونية الخاصة ببرامج الرعاية الصحية للموظفين.	تكرار	50
		نسبة	68%
22	تستحضر إدارة الكلية الإرشادات الصحية في ميدان العمل وتنقيدها.	تكرار	55
		نسبة	74%
23	تؤمن إدارة الكلية بيئة عمل ملائمة للحفاظ على صحة الموظفين.	تكرار	40
		نسبة	54%

44	30	تكرار	24. تجري إدارة الكلية الكشف الصحي على الموظفين وباستمرار.
%60	%40	نسبة	
40	34	تكرار	25. تتواصل إدارة الكلية مع المرضى من الموظفين.
%54	%46	نسبة	
42	32	تكرار	26. تقدم الإدارة تعويضات مالية للموظفين المصابين بحوادث العمل في الكلية.
%57	%43	نسبة	
%54		معدل التطبيق	
%46		الفجوة	

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

من الجدول أعلاه يتضح ان إجابات العينة تشير الى تطبيق برنامج الرعاية الصحية بنسبة (54%) مع أنها نسبة ضعيفة لكنها تشر الى التطبيق، وكان هذا بفضل الاجابة بكلمة(نعم) على الفقرات من(21 الى 23) وبنسبة متفاوتة تمثلت وعلى التوالي بـ (68% و 74% و 54%) أي ان نصف الفقرات كانت تشير الى التطبيق، بينما النصف الثاني وهي من الفقرات (من 24 الى 26) أشارت بعدم تطبيق البرنامج وبنسب متفاوتة تمثلت بالاتي (60% و 54% و 57%) هذا بالنسبة للإجابة بكلمة (لا) اخيراً كان مقدار الفجوة هو (46%) وهذا يؤشر حالة عدم الاهتمام بالوضع الصحي للموظفين وضعف التواصل مع المرضى.

6 - تحليل نتائج برنامج الأمن والسلامة المهنية

جدول (7) التكرارات والنسب المئوية لبرنامج الأمن والسلامة المهنية

ت	الفقرات	الاستجابة	
		نعم	لا
27.	توجد في الكلية وحدة متخصصة لتأمين السلامة المهنية للموظفين.	38	36
		%51	%49
28.	تركز إدارة الكلية على تعليمات السلامة المهنية وتعدده أمراً مطلوباً في العمل.	41	33
		%55	%45
29.	تقوم الإدارة بجولات مستمرة داخل الكلية للتأكد من تطبيق برنامج السلامة المهنية.	39	35
		%53	%47
30.	تعتمد إدارة الكلية إلى توفير الأمن الوظيفي للموظفين.	41	33
		%55	%45
31.	يتم تدريب موظفين الكلية على برامج السلامة المهنية بصورة مستمرة.	31	43
		%42	%58
32.	تعمل الإدارة على توعية العاملين بشأن استخدام الآلات والمعدات على نحو صحيح.	42	32
		%57	%43
معدل التطبيق		%52	
الفجوة		%48	

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

من الجدول أعلاه يتضح ان إجابات العينة تشير الى تطبيق برنامج الأمن والسلامة المهنية بنسبة (52%)، وكان هذا بفضل الاجابة بكلمة(نعم) على جميع الفقرات عدداً الفقرة (31) التي تنص على (يتم تدريب موظفين الكلية على برامج السلامة المهنية بصورة مستمرة) كانت الاجابة عليها بكلمة (لا) (43) مرة من اصل (74) إجابة، بالتالي نستطيع القول ان البرنامج مطبق لكن بحدود ضيقة تجاوزت الـ (50%) بعشرين، وتمثلت الفجوة بين المطبق وغير المطبق بـ (48%) والتي يمكن معالجتها بعد التركيز على جميع فقرات البرنامج وتطبيقها بالشكل الصحيح لرفع نسبة المطبق الى اكثر من (52%).

7 - تحليل نتائج برنامج الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل

جدول (8) التكرارات والنسب المئوية لبرنامج الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل

ت	الفقرات	الاستجابة	
		لا	نعم
.33	تقوم إدارة الكلية بمد جسور التواصل مع الموظفين و بروح دبلوماسية.	39	35
		52%	48%
.34	تشجع إدارة الكلية على نشر روح التعاون بينها وبين الموظفين.	24	50
		32%	68%
.35	تحرص إدارة الكلية على تعزيز العلاقات الإيجابية بين الموظفين.	29	45
		39%	61%
.36	تقوم إدارة الكلية بزيارة الموظفين في مواقع العمل.	24	50
		32%	68%
.37	تتحرى إدارة الكلية عن مشكلات الموظفين وتضع الحلول لمعالجتها.	25	49
		34%	66%
معدل التطبيق		62%	
الفجوة		38%	

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

من الجدول (8) نلاحظ ان إجابات العينة اخذ شكل توافقي من حيث تطبيق برنامج الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل وبنسبة (62%) وهذه النسبة تعتبر جيدة، وهذا كان بفضل ارتفاع نسبة اتفاق العينة حول جميع الفقرات من (34الى 37) وبالنسب التالية على التوالي (68،%61،%68،%66)، أي بمعنى ان الكلية تنشر روح التعاون وتعزز العلاقات وتتحرى عن مشكلات الموظفين وتعتمد الى حلها، وبالمقابل كان مقدار الفجوة لنفس البرنامج هو(38%) وكان هذا بسبب ان الفقرة (33) التي تنص على (تقوم إدارة الكلية بمد جسور التواصل مع الموظفين و بروح دبلوماسية) والتي حصلت على (39)إجابة (لا) من اصل 74 إجابة.

ثانياً : نتائج التحليل النهائية للإجابة على التساؤلات والفرضيات

الجدول التالي يوضح نسبة التطبيق والفجوة وترتيب البرامج، وكما يلي:

الجدول (9) يوضح نسبة التطبيق والفجوة النهائية لبرامج جودة حياة العمل وترتيبها

ت	البرنامج	معدل التطبيق	الفجوة	الترتيب
1	البيئة وظروف العمل	%67	%33	1
2	صيانة الموارد البشرية	%38	%62	7
3	إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة	%46	%54	6
4	الرفاهية الاجتماعية	%48	%52	5
5	الرعاية الصحية	%54	%46	3
6	الأمن والسلامة المهنية	%52	%48	4
7	الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل	%62	%38	2
المعدل النهائي لبرنامج جودة حياة العمل		%52	%48	

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

يوضح الجدول أعلاه ان نسبة تطبيق البرنامج ككل هي (52%) وان ترتيب البرامج المطبقة فعلاً التي أحرزت اكثر من (50%) هي بالتسلسل (البيئة وظروف العمل، الاهتمام بالعلاقات الإنسانية، الرعاية الصحية، الأمن والسلامة المهنية).

رابعاً : الاجابة على تساؤلات الدراسة

الجدول (10) تساؤلات الدراسة والاجابة عليها

ت	التساؤلات	الاجابة
1	هل تطبيق الكلية برامج جودة حياة العمل .	نعم
2	على أي برنامج من برامج جودة حياة العمل تعتمد الكلية المبحوثة.	برنامج تحسين البيئة وظروف العمل
3	ما مستوى اهتمام الكلية المبحوثة بجميع برامج جودة حياة العمل.	%52

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

خامساً : قبول ورفض فرضيات الدراسة

الجدول (11) رفض وقبول فرضيات الدراسة

ت	الفرضيات	النتيجة
1	(عدم تطبيق برامج جودة حياة العمل في كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة)	رفض
2	(تركز كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة على جميع برامج جودة حياة العمل بصورة متكافئة)	رفض تركيز بمستويات متفاوتة
3	(لا تهتم كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة ببرامج جودة حياة العمل)	رفض

المصدر: اعداد الباحث طبقاً لنتائج الحاسبة

من الجدول (9) نجد ان كلية الادارة والاقتصاد تطبق برنامج جودة حياة العمل بنسبة تعد مقبولة نوعاً ما وهي (52%)، وجاء ذلك استناداً الى أحرزها نسب مقبولة في أربعة برامج هي (البيئة

وظروف العمل، الرعاية الصحية، الأمن والسلامة المهنية، الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل)، بينما بلغت الفجوة بين المطبق وغير المطبق حد الـ (48%).

أما بالنسبة لترتيب البرامج من حيث اعتمادية الكلية عليها فقد كانت وفق التسلسل التالي: (البيئة وظروف العمل، الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل، الرعاية الصحية، الأمن والسلامة المهنية، الرفاهية الاجتماعية، إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة، وأخيراً صيانة الموارد البشرية)

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- اتضح ان الكلية تولي اهتماماً مقبولاً وبصورة عامة لبرامج جودة حياة العمل، وذلك بدلالة المعدل النهائي لتطبيق برامج جودة حياة العمل.
- 2- تطبق الكلية وتلتزم بأربعة برامج من اصل سبعة وهي (البيئة وظروف العمل، الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل، الرعاية الصحية، والأمن والسلامة المهنية) بينما لم تطبق البرامج الثلاثة الأخرى.
- 3- تعتمد الكلية بصورة كبيرة على برنامج بيئة وظروف العمل والاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل اكثر من غيرها، أي ان الكلية تؤكد على بيئة العمل المادي في توفير الإضاءة والأجواء المناسبة للعمل وتسيطر على العلاقات بين المديرين والموظفين.
- 4- لا تعتمد الكلية على نظام حوافز فعال ومرضي للموظفين، مع عدم امتلاكها برامج تقييمية للعمل لغرض تحديد الأخطاء من جانب وتحديد الحاجة الى تدريب الموظفين ونشر الوعي بينهم من جانب آخر.
- 5- تبين ان الكلية لا تراجع ساعات العمل من خلال وضع جدول زمني لإنجاز الأعمال، وبما يتماشى مع حاجة الكلية والموظف.
- 6- انخفاض مستويات الاهتمام ببرنامج الرفاهية الاجتماعية الذي يعد مصدر أساسي في تجديد طاقة الموظف، حتى يبذل ويجتهد في العمل، مع عدم توفير وسائل نقل أو أسواق تلبى احتياجات الموظفين.
- 7- تهتم الكلية في برنامج الرعاية الصحية لكن بنسبة قليلة، ويبدوا ذلك واضحاً من التزامها بالتشريعات والقوانين والإرشادات الصحية للحفاظ على صحة الموظف.
- 8- تطبق الكلية برنامج الأمن والسلامة المهنية وتركز على التعليمات والسلامة فضلاً عن توفير الأمن الوظيفي مع توعية الموظفين بمخاطر العمل.
- 9- تتواصل الكلية مع موظفيها وتنتشر بينهم روح التعاون وتتحرى عن مشكلاتهم، وتعزز العلاقات الإيجابية فيما بينهم.

ثانياً: التوصيات

- 1- ينبغي على الكلية ان تولي اهتماماً متساوياً لجميع برامج جودة حياة العمل وان لا تترك أي منها.
- 2- المتابعة والتركيز المستمر على برنامج صيانة الموارد البشرية كونه موجه بصورة خاصة الى الموظف، الذي يعتبر اللبنة الأساسية في تكوين الكلية، وذلك من خلال التقرب اليه ومحاولة

- اعتماد نظام حوافز فعال ومرضي، إضافة الى استمرارية التدريب حسب الحاجة مع تقديم خدمات أخرى من شأنها ان تزيد من التزام الموظف.
- 3- التركيز على تطبيق برنامج ساعات العمل حسب الحاجة، وذلك من خلال وضع جدول زمني يلتزم به الموظف لإنجاز الأعمال المكلف بها، ذلك لضمان استثمار وقت وجهد الموظف.
- 4- العناية ببرنامج الرفاهية الاجتماعية وذلك من خلال إسهامات الإدارة في تحديد حاجات ورغبات الموظفين والعمل على تأمينها، مع التعرف على مشكلاتهم و حلها بصورة صحيحة ، بالتالي كل هذا سينعكس على رفع الروح المعنوية للموظفين.
- 5- رعاية الموظفين صحياً بواسطة وضع برامج علاجية صحية ونفسية تشمل الموظف وأفراد عائلته ، لغرض بناء قوة عمل صحيحة تستطيع تحمل أعباء العمل وقادرة على تحقيق أهداف الكلية.
- 6- وضع وتنفيذ برامج حماية الموظفين من الأخطار المادية والنفسية أثناء العمل، لتعزيز برنامج الأمن والسلامة المهنية في الكلية.
- 7- تعزيز العلاقات اكثر مع الموظفين والتواصل معهم بصورة مستمرة لترسيخ مبادئ المحبة والأخوة بينهم وبين الإدارة.
- 8- إعادة النظر ببرنامج جودة حياة العمل بصورة متكاملة، والعمل على تطبيقه ومتابعته وإتوكل هذه المهمة الى وحدة ضمان الجودة في كليتنا، لغرض رفع نسب البرامج المطبقة والتخلص من الفجوات الحاصلة بين المطبق وغير المطبق، بالنسبة للبرامج الأخرى.
- 9- ان الموظف هو حجر الأساس في تسيير جميع أعمال الأساتذة والطلبة لذلك ينبغي على الكلية ان تزيد من اهتمامها به من خلال تطبيق جميع برامج جودة حياة العمل، وذلك لغرض زيادة الشعور لديه بأهميته للكلية والمجتمع.

المصادر العربية:

- 1- ال ياسين، سرمد غانم صالح و أمين، حلا فازع داغر (2019) "واقع تطبيق برامج جودة حياة العمل (QWL) من وجهة نظر القيادات الإدارية في مستشفى السلام التعليمي بالموصل – دراسة استطلاعية" مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 9 ، عدد 1.
- 2- أبو غنيم ،أزهار نعمه عبد الزهرة و عجيل، ساميه هاني (2018) "برامج جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء المنظمة التعليمية: دراسة تحليلية لآراء القيادات الإدارية في عينة من كليات جامعة الكوفة" مجلة آداب الكوفة ،مجلد 2، عدد 37.
- 3- بابيكر، محمد احمد عمر(2014) "نظرية الرفاهية الاقتصادية في الاقتصاد الإسلامي ودور الزكاة في الرفاه الاجتماعي" مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية – مجلة الوادي، عدد 8.
- 4- جودة، محفوظ احمد (2010) "إدارة الموارد البشرية" الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان – الاردن.
- 5- حنظل، قاسم احمد و محمود، ناجي عبدالستار، وحمدان، احمد خلف (2016) "تشخيص مستوى جودة حياة العمل في المدارس الثانوية: دراسة تحليلية لعدد من المدارس الثانوية في محافظة أربيل" مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية –جامعة تكريت، مجلد 12، عدد 35.
- 6- السالم، مؤيد سعيد و صالح، عادل حرحوش (2000) "إدارة الموارد البشرية" دار الكتب والوثائق ،بغداد – العراق.
- 7- الشماع، خليل محمد (2011) "مبادئ الادارة : مع التركيز على إدارة الأعمال" الطبعة السادسة، دارة المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان – الاردن.
- 8- الصراف، سجي نذير حميد(2018) "تشخيص ابعاد جودة حياة العمل: دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية" مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، عدد 108 ، مجلد 24.
- 9- عباس، انس (2011) "أدارة الموارد البشرية" الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان – الاردن.
- 10- عبدالرحمن، ماجدة محسن(2013) "جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه" مجلة تنمية الرافدين، عدد 122، مجلد 35.
- 11- عبد العالي، نشوان محمد (2019) "جودة حياة العمل وأثرها على الأداء التنظيمي: دراسة استطلاعية في المعهد التقني - نينوى" مجلة تنمية الرافدين، عدد121، مجلد 38.
- 12- عبدالله، عادل محمد وسلطان، محمد مشعل (2020) "جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء العاملين : دراسة مسحية في كلية الحداية الجامعة "مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، عدد 50،مجلد 16.
- 13- العجمي، محمد حسنين (2010) "الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية" الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان – الاردن.
- 14- Mathis.R,L&Jackson.J,H (2009) "إدارة الموارد البشرية" الطبعة الأولى، شعاع للنشر والعلوم، ترجمة محمود فتوح.

المصادر الاجنبية:

- 1- Agrawal, A(2018)"To Examine the Relationship between Quality of work Life measures, Work Engagement, Job Satisfaction and Organizational performance, Vol. 11, No.18.
- 2- Campos, M. I & Rueda, F. J(2017)" Effects of Organizational Values on Quality of Work Life" Paidéia, may-aug., Vol. 27, No. 67.
- 3- Horsta ,D.J & Broday ,E. E & Bondarick ,R.B & Serpe ,L.F & Pilatti, L.A (2014)"Quality of Working Life and Productivity: An Overview of the Conceptual Framework "International Journal of Managerial Studies and Research, Vol 2, No5, PP 87-98
- 4- Kim, Y. S., Park, J., Rhee, K. Y., & Kim, H. M. (2015). A Comparison between the Second Korean Working Conditions Survey (KWCS) and the First KWCS. Safety and health at work, 6(2), 85-89.
- 5- Leitao, J & Pereira, D & Gonçalves, A (2019)"Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity" Int. J. Environ. Res. Public Health, www.mdpi.com/journal/Ijerp
- 6- Lolemo, K & Admasu ,B & Mirkuzie, W (2017)"Determinants of Quality of Work Life among Nurses Working in Hawassa Town Public Health Facilities, South Ethiopia: A Cross-Sectional Study, Nursing Research and Practice.
- 7- Reshma, S., & Basvaraj, M.J., (2013), Employee Welfare Measures In Mining Industry – A Study With Reference To Statutory Welfare Measures In NMDC, Donimalai Iron Ore Mine, Bellary District, EXCEL International Journal of Multidisciplinary Management Studies, Vol. 3 (7).
- 8- Shahriari, Bahar, (2016), discussing the effective Factor on maintenance of human resource, European journal of Management and Marketing studies, Vol. 1, No. 2.
- 9- Sheel, S & Sindhvani, B & Goel S & Pathak, S (2012)" "Quality of Work Life, Employee Performance and Career Growth Opportunities: A literature Review", International Journal of Multidisciplinary Research, Vol 2(2).
- 10- Slack. N & Johnston .R (2001)"Operation Management" 3 ed , Prentice Hall, Inc., U.S.A.
- 11- Teryima, Sev Joseph, et al, Examining employee quality of work life (qwl) as a determinant of managerial effectiveness in business organizations: a study of Nigeria Breweries plc, Lagos, The Business and Management Review, Vol 7 , No 3.